

Zelf, samen, sterker!



Verlag Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht 2018

MeerWaarde
WELZIJN



maart 2019

Inhoudsopgave

1	Bruisend in beweging	3
2	De Raad van Toezicht doet verslag	7
3	MeerWaarde is de wegwijzer in het sociaal domein	8
	3.1 De wegwijsfunctie	8
	3.2 Onze maatschappelijke opdracht	11
4	Sociaal werk doen we met.....	12
5	Werken aan een sterk merk MeerWaarde	15
6	De organisatie	17
	6.1 Organisatiestructuur	17
	6.2 Uitvoering van het werk	19
	6.3 Kwaliteitsmanagement	19
	6.4 Certificering	20
	6.5 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	20
	6.6 Maatschappelijk betrokken ondernemen	21
7	Ondernemingsraad	22
8	Medewerkers	23
	8.1 Arbo	24
	8.2 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit	25
	8.3 Een organisatie waar leren en ontwikkelen vanzelfsprekend is	25
	8.4 Beroepsregistratie	28
	8.5 Actualisatie functiehuis	28
9	Facilitaire zaken	29
	9.1 ICT	29
	9.2 Huisvestingzaken	29
	9.3 Cursusbureau	30
10	Begroting	31
11	Koersvast vooruit.....	32

1 Bruisend in beweging

2018 was voor ons een jaar van verdieping in een bruisende dynamiek waarbij we nieuwe partijen betrokken bij thema's en vraagstukken in het sociaal domein en onze medewerkers meer regelruimte en verantwoordelijkheid kregen. Een jaar waarin we onze vrijwilligers actief betrokken bij het beleid over hun inzet en we onze activiteiten langs de meetlat van onze strategische pijlers 'Eigen kracht', 'Sociale netwerken' en 'Burgerschap' konden leggen. Die doelgerichtheid hield ons scherp en voedde onze werklust en innovatiedrang. Alles vanuit de overtuiging dat we het allerbeste willen voor de inwoners. Een gelukkiger Haarlemmermeer. Dat is onze drive en dat doen we met bevologenheid: we betekenen veel voor anderen doordat we het beste uit onszelf halen. Daarmee inspireren we inwoners.

Koersvast verder samen met onze vrijwilligers en partners in het sociaal domein

Ons 20-jarig bestaan maakte ons bewust van hoe diepgeworteld we zijn in de Haarlemmermeerse samenleving en dwong ons tot een retrospectieve kijk. Zo realiseren we ons als geen ander hoe betekenisvol de inzet van onze vrijwilligers is en zien we tegelijkertijd hoe belangrijk het is om ze te betrekken bij het beleid over hun eigen inzet. In het voorjaar van 2018 vierden we dan ook met onze vrijwilligers ons jubileum en wierpen samen een blik op de toekomst. Eentje waarin iedereen een steentje kan bijdragen. Zolang we blijven werken en denken vanuit mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden krijgen we meer voor elkaar.

Leren van en met elkaar door elkaar te ontmoeten over een thema dat ons bindt

In het najaar organiseerden we voor het eerst het JeugdLAB. Een dag vol inspiratie, trends, inzichten en kennis over jeugd van 0 tot 23 jaar.

Beleidsmedewerkers, bestuurders, raadsleden, leerkrachten, zorgprofessionals, pedagogisch medewerkers, handhavers, vrijwilligers en ook jongeren, gingen aan de slag met wat deze nieuwe ontwikkelingen betekenen voor het werk met kinderen, jongeren en hun ouders/verzorgers in Haarlemmermeer. Ook nu bleek weer: leren van en met elkaar, door even uit de waan van de dag te stappen, leidt altijd tot nieuwe inzichten, kennis en ideeën.



Als we inwoners in hun kracht zetten, dan onze medewerkers ook!

Om te kunnen bruisen en schitteren als organisatie heb je medewerkers nodig die gelukkig zijn. Geluk dat in hoge mate wordt bepaald door de autonomie en verantwoordelijkheid die medewerkers krijgen. Hebben ze invloed op de invulling van hun werk en sluit dit aan op hun kennis, kunde en interesses? Is hun werk interessant en uitdagend?

In 2018 maakten we een aantal logische stappen om het 'geluksgevoel' in onze organisatie verder te vergroten. We bouwden een functiehuis waarmee iedereen het beste uit zichzelf kan halen en optimaal kan presteren. We hielden een inspiratiesessie over hoe onze professionals meer regelruimte kunnen krijgen om op het juiste moment, op de juiste plek en op de juiste manier iets te kunnen betekenen voor een inwoner. En we keken naar de vitaliteit van onze organisatie door thema's als vergrijzing en inzetbaarheid onder de loep te nemen. Daarnaast volgden alle medewerkers de training 'Samenwerken onder spanning'. In 2019 blijven we deze koers van meer vrijheid en verantwoordelijkheid volgen.

We maken ons zichtbaar en aansprekend door de trots en betrokkenheid die we uitstralen



Trots en betrokkenheid zijn ook voorwaarden om als organisatie zichtbaar en aansprekend te zijn. Hoe onze medewerkers zich gedragen en wat ze uitstralen vormen samen wie we zijn en hoe inwoners en andere stakeholders ons waarnemen. Een belangrijke graadmeter was de introductie van bedrijfskleding in onze organisatie. Het soepele verloop ervan bevestigt dat we op de goede weg zijn. Onze medewerkers dragen de kleding met trots, voelen zich verbonden met onze organisatie en dragen met verve uit waar we voor staan.

We creëren win-win situaties door zakelijk en maatschappelijk Haarlemmermeer met elkaar te verbinden

Ook de samenwerking met bedrijven en organisaties staat centraal in ons werk. Voor de toekomst zien we een mooie uitdaging om bedrijven te betrekken bij het vergroten van het sociale kapitaal. De samenleving is namelijk net zo sterk als de zwakste schakel. Met elkaar hebben we de opdracht om kwetsbare inwoners perspectief te bieden. Steeds meer bedrijven en organisaties willen vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid vrijwillig investeren in de lokale samenleving, door de inzet van expertise, menskracht, faciliteiten en netwerken. Die krachten boren we aan, bundelen we en zetten we gericht in voor bijvoorbeeld ons talentontwikkelingsprogramma Track The Talent en onze Vrijwilligersacademie. Ons uitgangspunt hierbij is dat er een win-winsituatie ontstaat voor alle partijen. We zoeken dus altijd een vorm van wederkerigheid op: wat kunnen we voor elkaar betekenen. Want elk bedrijf kent medewerkers die worstelen met maatschappelijke vraagstukken. Bedrijven zijn dan ook belangrijke vindplaatsen voor ons en vanuit onze preventieve rol voorzien we ze van sociaal-maatschappelijk advies op maat. In 2018 werden we officieel partner van het ondernemersplatform MeerBusiness Haarlemmermeer.

Met blended hulpverlening bereiken we de inwoners precies waar en wanneer ze hulp nodig hebben

In 2018 zochten we naar het ideale evenwicht tussen online hulpverlening en persoonlijke contacten. We experimenteerden met het online dossier en focusten ons niet alleen op fysieke maar ook op digitale vindplaatsen. Blended hulpverlening sluit goed aan bij de ontwikkeling dat inwoners zelf meer regie krijgen over hun eigen welzijnstraject. Dit houdt onder andere in dat ze zelf hun dossier kunnen beheren, huiswerk-opdrachten kunnen maken en toegang hebben tot bijvoorbeeld e-learnings. Dit kunnen ze doen in hun eigen omgeving en op een voor hun passend tijdstip. In 2019 willen we hierin nog meer meters maken.



Mensen moeten zich vrij kunnen voelen in de wetenschap dat hun privacy goed gewaarborgd is

We voerden in 2018 maatregelen door om aan de nieuwe wet Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) te voldoen. Deze wet verplicht ons om informatie te geven over hoe we omgaan met persoonsgegevens. Dit leggen we onder andere uit met een animatiefilmpje. Inwoners bepalen zelf welke informatie ze met ons delen en wij zorgen dat die informatie veilig bij ons is. Privacy geeft vrijheid vinden we.



Raadsleden ontvangen resultaten vervolgonderzoek Sturen op MeerWaarde positief

In 2014 verscheen het onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie inzake de sturingsrelatie van gemeente Haarlemmermeer met MeerWaarde. De RKC heeft getoetst of de aanbevelingen uit het rapport zijn opgevolgd. De aanbevelingen hadden toentertijd betrekking op de wijze van sturing, vertaling van generieke uitgangspunten in het Programma van Eisen en de offerte, de beperkte mogelijkheid voor innovatie en het ontbreken van de benoeming van maatschappelijke effecten. De RKC concludeert in 2018 dat de aanbevelingen grotendeels zijn opgevolgd. Op onderdelen ziet de RKC nog verbetermogelijkheden. De gemeente stuurt af en toe nog steeds op het 'hoe' in plaats van het 'wat', bijvoorbeeld ten aanzien van het innovatiebudget of door middel van een uitgebreid Programma van Eisen, terwijl MeerWaarde behoefte heeft aan meer flexibiliteit om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen. We onderschrijven de constatering van de RKC. Het onderzoek is door de raadsleden positief ontvangen. Tijdens de raadsvergadering hebben zij veel complimenten uitgesproken. De samenwerking met de gemeente is gegroeid naar een volwassen opdrachtgever- en opdrachtnemerschap.

Van een tweejarig naar een meerjarig perspectief



De tweejarige subsidie die ons werd verleend, getuigt van een vertrouwensvolle basis voor de toekomst, waarin we naast een opdrachtgever- en opdrachtnemerrelatie, ook als partners samen optrekken. Inmiddels experimenteren we met een andere verantwoordingsystematiek en bekijken we hoe we een vierjarige subsidie gaan vormgeven. Ons Koersplan 2018-2020 biedt een doorkijkje naar een meerjarenperspectief dat ons onder andere meer ruimte geeft om duurzaam te innoveren.

Sociaal makelen van aantoonbare maatschappelijke waarde



Sociaal makelaars verbinden bewoners en organisaties binnen wijken aan elkaar omdat sociale contacten essentieel zijn voor het ervaren van gezondheid en geluk. Het startpunt is een goed gesprek over wensen, kwaliteiten en de mogelijkheden in de omgeving. Sociaal makelaars ondersteunen inwoners bij het versterken van sociale contacten en zoeken naar zingeving en passende activiteiten in de wijk. Onze sociaal makelaars kennen de sociale kaart van de wijk en hebben korte lijnen met vrijwilligers, organisaties en instanties in de wijk. Daar waar verbindingen niet vanzelf ontstaan, slaan ze bruggen. De focus blijft daarbij altijd op wat mensen (nog wél) kunnen en ook hier vormt wederkerigheid een belangrijk uitgangspunt bij onze inzet.

De kracht van dichtbij

Medio 2018 openden we ons PlusPunt Nieuw-Vennep in aanwezigheid van inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en de wethouder. 'Een mooie zichtbare locatie voor een laagdrempelig gesprek' verwoordde een inwoner het. Dat is precies wat we met onze PlusPunten in Haarlemmermeer beogen. We zijn het eerste aanspreekpunt voor alle inwoners in Haarlemmermeer omdat wij de weg weten in het sociaal domein. Mensen moeten makkelijk bij ons binnenstappen en zich welkom voelen. Bij het verlaten van het PlusPunt voelen inwoners zich op weg geholpen of gesteund. Een vraag moet direct goed opgepakt worden zodat mensen



niet opgeven. PlusPunten, dichtbij de inwoners en met openingstijden die de inwoners wensen, zijn een voorwaarde voor uitvoering van onze preventieve opdracht. In 2019 openen we een PlusPunt in de wijk Skagerak in Hoofddorp.

Onze taak is nooit klaar

MeerWaarde blijft nu en in de toekomst werken aan de beweging 'van zwaar naar licht' en aan 'preventie en vroege signalering'. Dit doen we bruisend, vol levendigheid en betrokkenheid. Ons koersplan zorgt ervoor dat we scherp blijven, opdat we de juiste dingen doen!

Renata Fideli
Directeur-Bestuurder

2 De Raad van Toezicht doet verslag

Met ingang van 2018 is de Raad van Toezicht van MeerWaarde door de toetreding van twee nieuwe leden, te weten mevrouw J. Beekman en de heer R. den Uyl weer compleet.

Na de omvorming naar het nieuwe Raad van Toezicht model met ingang van 2017 en de toetreding van de twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht met ingang van 2018 is het volgende rooster van aftreden actueel:

Mevrouw Mr. Drs. C.M.A. van der Meule	01-01-2017	01-01-2021
Mevrouw Drs. J.E. Beekman	01-02-2018	31-01-2022
De heer Mr. Drs. P.M.R. Schuurmans	01-01-2017	01-01-2020
De heer Drs. H. van Popering EMFC	01-01-2017	01-01-2020
De heer Drs. R.J. den Uyl	01-02-2018	31-01-2022

De Raad van Toezicht heeft in 2018 een vijftal vergaderingen gehad. Daarnaast heeft de Auditcommissie een drietal vergaderingen gehad. Tevens is de Remuneratiecommissie bijeengekomen en heeft het artikel 24 WOR-overleg in een constructieve sfeer plaatsgevonden.

Hieronder worden enkele van de besluiten en belangrijke mededelingen, zoals deze tijdens de Raad van Toezicht vergaderingen zijn genomen, gememoreerd.

Tijdens de februari-vergadering is het nieuwe vergaderrooster vastgesteld, waarbij de vergadering vanwege het vaststellen van de begroting 2019 is komen te vervallen, aangezien in 2018 reeds een meerjarige afspraak met de gemeente is overeengekomen.

In de april-vergadering is het eerder genomen besluit om de heer R. den Uyl te benoemen in de Auditcommissie, bekrachtigd. Daarnaast is in de Raad van Toezicht vergadering van april de goedkeuring van het accountantsverslag aan de orde geweest en slechts na enkele aanpassingen door de Raad van Toezicht goedgekeurd. Hierdoor is MeerWaarde wederom de afspraken over de tijdige indiening van de jaarrekening binnen de afgesproken termijn, zoals overeengekomen met de gemeente, nagekomen.

De Raad van Toezicht heeft derhalve goedkeuring verleend aan het accountantsverslag 2017, dit na advies van de Auditcommissie. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring gegeven aan de door de Raad van Bestuur vastgestelde jaarrekening 2017 en decharge verleend aan de Raad van Bestuur voor het gevoerde beleid.

In juni is onder andere het onderwerp periodieke zelfevaluatie van de Raad van Toezicht aan de orde geweest. Begin 2019 vindt deze zelfevaluatie opnieuw plaats.

De Raad van Toezicht heeft in november kennis genomen van de informatie uit een sessie van de gemeenteraad naar aanleiding van het rekenkameronderzoek. Daar waren leden van de rekenkamer aanwezig. Hierbij zijn complimenten door de raadsleden aan MeerWaarde gegeven en zij spraken het vertrouwen uit een vierjarige subsidie toe te kennen en meer vrijheid te geven bij het invullen van het innovatiebudget. De Raad van Toezicht ziet met vertrouwen deze meerjarige afspraak tegemoet.

Vooruitlopend op het vergaderjaar 2019 is het vergaderrooster in november 2018 vastgesteld.

In de Auditcommissie van december is in het kader van een keuze voor een nieuwe accountant met ingang van de jaarrekening 2019 het proces qua planning en beoordelingscriteria doorgesproken. Hierover wordt in het begin van 2019 in de Raad van Toezicht over besloten, zodat tijdig een nieuwe accountant de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht terzijde kan staan.

3 MeerWaarde is de wegwijzer in het sociaal domein

MeerWaarde is een organisatie die midden in de samenleving staat. De afgelopen 20 jaar hebben we laten zien dat we nodig zijn. Samen met gemeente, partners, vrijwilligers en het bedrijfsleven werken we hard aan een samenleving waarin iedereen meedoet en meetelt. Ons doel is om mensen en hun sociale omgeving sterker te maken. We focussen ons daarbij op mogelijkheden – wat kan men wel, wat is er wel – in plaats van op onmogelijkheden of problemen. We bouwen aan een stevige sociale basis waarin MeerWaarde positie inneemt en verantwoordelijkheid neemt.

3.1 De wegwijzfunctie

Als eerste aanspreekpunt zijn we de ogen, oren en vraagbaak van de wijk, buurt en het dorp. Door onze aanwezigheid in de wijk met PlusPunten en het present werken, bieden we inwoners en onze andere stakeholders een mogelijkheid om hun vragen over welzijn, zorg, wonen en vrije tijd te stellen. We verbinden mensen met mensen en mensen met organisaties. We zijn zichtbaar, herkenbaar, bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig. De wegwijzfunctie in het sociaal domein is de kernfunctie van het sociaal werk van MeerWaarde. We voeren onze kennis- en expertisefunctie van maatschappelijke vraagstukken met passie en bevologenheid uit vanuit onze overtuiging, onze visie, missie en pijlers.

Wat ons drijft. Ons motto.

Onze overtuiging is dat inwoners het gelukkigst zijn als zij in staat zijn voor zichzelf te zorgen midden in een veilige en betrokken omgeving en dat kinderen het gelukkigst zijn als zij opgroeien in een veilig en warm gezin.

Waar wij voor gaan. Onze visie.

We activeren inwoners om hun eigen welzijn en dat van hun omgeving te verbeteren. Iedere inwoner zelf- en samenredzaam!

Inwoners: we zijn er voor iedereen die onze ondersteuning kan gebruiken: kinderen, jongeren, hun ouders en volwassenen. We zijn er voor mensen in een (tijdelijke) kwetsbare situatie. Bij deze mensen is hun draaglast en draagkracht niet in evenwicht. We zijn er ook voor mensen die zich in willen zetten voor een ander en/of hun omgeving.

Activeren: We zoeken mensen op, wijzen ze de weg, geven ze inzicht, leren vaardigheden, reiken handvatten en tools aan, brengen ze in contact en bieden maatwerk.

Welzijn: welzijn betekent dat een mens zich wel bevindt, zich prettig en gelukkig voelt. Het gaat lichamelijk, geestelijk en sociaal goed met iemand.

Omgeving: we verbinden mensen met elkaar en bouwen aan duurzame, informele en sociale netwerken en sociale wijken, dorpen en kernen. Iedereen die wij helpen gaat zich inzetten voor de omgeving. De kennis die een inwoner bij MeerWaarde heeft opgedaan wordt overgedragen op anderen. Elk vraagstuk bekijken we in de context en pakken we integraal op.

Verbeteren: mensen beslissen zelf of ze zich willen verbeteren. Wij stimuleren ze om kansen en mogelijkheden te pakken.

Waar wij voor staan. Onze missie.

Onze missie is om het eerste aanspreekpunt te zijn door relevante en toegankelijke welzijnsdiensten te bieden waarmee wij mensen en wijken, dorpen en kernen sterker maken.

Eerste aanspreekpunt: de voorkeur voor ons is logisch en vanzelfsprekend omdat wij de weg weten naar een oplossing voor een sociaal vraagstuk voor zowel inwoners als onze andere stakeholders (o.a. opdrachtgever en samenwerkingspartners). Wij zijn dé kennispartner op het gebied van sociaal werk.

Relevant: door vooruit te lopen op of te voorzien in een behoefte. Wat heeft iemand nodig? De persoonlijke situatie staat centraal. Door te investeren in mogelijkheden voorkomen we moeilijkheden.

Toegankelijk: door vriendelijk, persoonlijk, herkenbaar, zichtbaar en bereikbaar te zijn.

Welzijnsdiensten: onze sociale bouwstenen: effectief, verbindend, duurzaam en stimulerend.

Sterker: al onze professionals maken, samen met vrijwilligers, mensen, wijken, dorpen en kernen krachtiger en zelf- en samenredzaam.

Speerpunten van beleid in drie pijlers

Onze kansen in het sociaal domein hebben we vertaald naar drie pijlers:

1. Eigen kracht: perspectief voor iedereen.
2. Sociale netwerken: bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan.
3. Burgerschap: de samenleving maken we samen.

Bij alle pijlers is de vraag 'wat heeft de klant nodig?' ons vertrekpunt.

Eigen kracht: perspectief voor iedereen

We creëren ontplooiingskansen die de kwaliteit van leven van de inwoners verbeteren. Samen met de bewoner worden oplossingen bedacht zodat de regie over het eigen leven wordt teruggekregen of behouden. In deze pijler hebben we drie kerntaken geformuleerd:

- Orde op zaken stellen.
- Aanleren van vaardigheden.
- Geven van tips en informatie.



Sociale netwerken: bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan

We begeleiden en stimuleren de ontwikkeling van sociale netwerken. Wanneer voorzieningen, waarbij mensen elkaar kunnen ontmoeten of de samenredzaamheid bevordert wordt, in een dorp of wijk ontbreken, ontwikkelen we een duurzaam aanbod in samenwerking met partners in de wijk of het dorp.

De kerntaken binnen deze pijler zijn:

- Maken van nieuwe, relatiegerichte verbindingen.
- Toeleiden naar voorzieningen in de wijk.
- Organiseren van nieuwe, laagdrempelige en duurzame welzijnsdiensten.
- Opvattingen over sociale netwerken positief beïnvloeden.

Burgerschap: de samenleving maken we samen

We weten wat er speelt in de wijken en buurten. Met die kennis zijn we de inspiratiebron en aanjager van vernieuwing in de aanpak van sociale vraagstukken in de samenleving. We brengen de samenleving met haar verschillende mensen in harmonie en stimuleren maatschappelijke betrokkenheid. Daarmee zorgen we met onze partners voor een samenleving die prettig is voor alle inwoners.

De kerntaken zijn:

- Het stimuleren van maatschappelijke betrokkenheid.
- Het creëren van begrip voor elkaar.
- Adviseren over en ondersteunen van sociale burgerinitiatieven.
- Adviseren en informeren over maatschappelijke thema's



“De wereld waarin wij ons uiterste best doen om anderen te helpen is niet soft. Het is een harde wereld. Toch zetten wij ons er dag in dag uit voor in. Elke inwoner die geholpen wordt of weer kansen voor zichzelf ziet is er één.” (Directeur-Bestuurder Renata Fideli tijdens het 20-jarig jubileum)

De kracht van MeerWaarde

MeerWaarde hanteert in het werk een aantal kernwaarden. Medewerkers van MeerWaarde dragen deze kernwaarden uit in hun omgang met gemeente, cliënten, samenwerkingspartners en vrijwilligers.

Dichtbij

De kracht van dichtbij is de basis in het contact met elke inwoner. Daarom zijn we aanwezig in de wereld van de inwoner, jong en oud. We kennen de inwoner maar ook zijn netwerk, gezin, vrienden, school, sportclub, sociale media en zijn woonomgeving. We creëren vertrouwen en kunnen zo zijn vragen in de brede context van zijn leefwereld beantwoorden en zo nodig andere hulp snel inzetten. We staan naast de inwoner en benaderen hem gelijkwaardig, maar weten professionele grenzen te bewaken. Wederzijds respect is de gemeenschappelijke deler.

Betrokken

De sociaal werkers en makelaars van MeerWaarde werken altijd vanuit de brede context. Dat betekent dat een vraag nooit op zichzelf staat. We onderzoeken de stand van zaken op alle leefgebieden en het welbevinden van alle gezinsleden en de omgeving. Binnen MeerWaarde zijn verschillende expertises aanwezig die samenkomen in multidisciplinaire teams waardoor snel de juiste hulp ingezet kan worden. Er is daarbij steeds aandacht voor de kansen om naasten, maar ook collega's, buurtbewoners, ervaringsdeskundigen of vrijwilligers te betrekken.

Professioneel

De sociaal werkers hebben veel kennis van het welzijn van inwoners, van wijken en dorpen, van ontwikkelingen binnen het sociaal domein, van de sociale kaart en van organisaties die iets betekenen voor het welzijn van inwoners. Deze kennis delen we met inwoners, organisaties in Haarlemmermeer en daarbuiten en met onze opdrachtgevers. We zijn kennisexpert op maatschappelijke thema's. We verstaan ons vak maar staan er niet alleen voor. Want ook wij hebben niet alle wijsheid in pacht. Daarom werken we samen met experts die allen onze passie voor het verbeteren van het welzijn van de inwoners delen.

3.2 Onze maatschappelijke opdracht

De sociaal werkers en sociaal makelaars van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van een stevige sociale basis binnen het programma 'maatschappelijke ontwikkeling' van de gemeente Haarlemmermeer. Ondersteuning door onze professionals was in 2018 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:

- Het versterken van de kracht van inwoners en de inzet van sociale netwerken. Maatschappelijk functioneren van inwoners met een zwak netwerk wordt bevorderd en inwoners met een sterk netwerk zetten zich meer in voor hun omgeving.
- Kwetsbare inwoners nemen actief deel aan de samenleving waardoor zij meer zelfredzaam zijn, niet in een isolement geraken en verbanden aangaan op basis van gelijkwaardigheid.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van kwetsbare kinderen op gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele ontwikkeling zodat hun assertiviteit, zelfvertrouwen en weerbaarheid worden versterkt en achterstanden/uitval op school wordt voorkomen.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van kwetsbare jeugd op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze jongeren wordt versterkt.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Inwoners in een kwetsbare situatie zijn meer zelfredzaam.
- Voorkomen dat problematische situaties ontstaan die de ontwikkeling van het kind kunnen verstoren.
- Het versterken van competenties van ouders/verzorgers en jeugdigen.

In de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede spelen we een belangrijke rol bij de realisatie van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van veiligheid.

MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

4 Sociaal werk doen we met.....

De inwoners

Echte verhalen uit de praktijk laten pas écht zien wat we doen en wat we samen met onze inwoners bereiken. Daarom laten we inwoners zelf, onze sociaal werkers en onze vrijwilligers aan het woord. In een filmpje of door het verhaal op te schrijven. Deze verhalen zijn te vinden in het verslag 'vertellen en tellen'. We zijn trots op onze klanten, om wat ze bereiken en voor andere inwoners betekenen.

Onze opdrachtgevers

MeerWaarde levert een belangrijke bijdrage aan de realisatie van verschillende maatschappelijke doelen die geformuleerd zijn in het gemeentelijk beleid van de gemeente Haarlemmermeer. In oktober 2018 kreeg het onderzoek 'sturen op MeerWaarde' door de Rekenkamercommissie (juni 2014) een vervolg. Getoetst werd of de aanbevelingen zijn opgevolgd. Geconcludeerd kan worden dat er in de afgelopen jaren veel veranderd is. Op MeerWaarde is sinds een aantal jaar de lichtste toezichtcategorie van toepassing. De relatie tussen de gemeente en MeerWaarde is aanzienlijk verbeterd. Tussen beide partijen is steeds meer sprake van wederzijds vertrouwen en erkenning van elkaars expertise. De gemeente heeft voor 2018 en 2019 een tweejarensubsidie verstrekt. Op basis van de geconstateerde ontwikkelingen is een vierjarensubsidie een logische volgende stap in de samenwerking.

“Een mooie plek om stil te staan bij 20 jaar MeerWaarde. Onze welzijnsorganisatie, waar we echt niet buiten kunnen. Waar we trots op mogen zijn” (Wethouder Tom Horn tijdens het 20-jarig jubileum van MeerWaarde)

De gemeente Haarlemmermeer is de grootste opdrachtgever van MeerWaarde. Naast deze gemeente nemen de gemeenten Zandvoort, Haarlem, Heemstede en Bloemendaal onze dienstverlening af. Met behulp van de Rotary, diverse fondsen te weten het Oranjefonds, Stichting het Schipholfonds, Kansfonds en het VSB-fonds, en door financiering van bedrijven als Ymere, Elan wonen, Pré wonen, Brederode Wonen en de Key, kunnen we ons werk met en voor de inwoners nog beter realiseren.

Onze partners

Goede samenwerking op lokaal niveau, vanuit een gemeenschappelijk belang en vanuit de behoefte van de inwoners, is onmisbaar. In Haarlemmermeer zijn vele maatschappelijke organisaties actief waarmee MeerWaarde in meer of mindere mate casusgestuurd of op regelmatige basis samenwerkt. MeerWaarde is reeds partner in de volgende convenanten:

- Convenant Uitvoering Samenwerking Aanpak Operationeel Jongerenbeleid
- Convenant Samenwerkingsorganisatie Centrum voor Jeugd en Gezin Haarlemmermeer
- Meer voor elkaar-akkoord
- Maatschappelijke ondernemersgroep Haarlemmermeer
- Samenwerkingsconvenant Verwijsindex regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
- Wijkleerbedrijf Haarlemmermeer
- Convenant pilot “Vroeg Eropaf” Haarlemmermeer
- Stichting Lezen en Schrijven
- Samenwerkingsovereenkomst met BGH
- Samenwerkingsovereenkomst met Humanitas inzake Home-Start
- Samenwerkingsovereenkomst met Humanitas inzake Metgezel

In 2018 zijn nieuwe convenanten afgesloten:

- Convenant Psychosociale Hulpverlening Kennemerland
- Visiedocument Ketenzorg Dementie Amstelland en Meerlanden

Op 31 december 2018 vervielen de convenanten:

- Meer-team

- Regeling Haarlemmermeer doet mee!
- Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude inzake welzijnscoach en buurtsportcoach.

We lichten er een aantal uit.

Visiedocument Ketenzorg Dementie Amstelland en Meerlanden

Op 24 september 2018 ondertekende Directeur-Bestuurder Renata Fideli het Visiedocument Ketenzorg Dementie Amstelland en Meerlanden. Het doel van dit Visiedocument is kwalitatief goede zorg en ondersteuning bieden voor de cliënt met dementie en zijn cliëntsysteem. Hierdoor kan een cliënt zo lang mogelijk in de thuissituatie blijven wonen. Casemanagement vormt hierin een verbindend element.' In de Ketenzorg Dementie, die gemeentegrensoverschrijdend is opgezet, zijn vele partijen betrokken. MeerWaarde werkt samen met gemeenten Aalsmeer/Amstelveen, Ouder-Amstel, Uithoorn en Haarlemmermeer en de maatschappelijke en zorgorganisaties binnen deze gemeenten.

Integrale wijkaanpak Meer voor Elkaar in de buurt

Samen met de gemeente organiseert MeerWaarde de integrale wijkaanpak Meer voor Elkaar in de buurt. Door de integrale wijkaanpak worden gebiedsnetwerken versterkt en worden nieuwe initiatieven en verbindingen gestart. In 2018 heeft MeerWaarde gewerkt aan de implementatie en organisatie van de wijkaanpak in Lisserbroek, Abbenes, Weteringbrug en Buitenkaag, Badhoevedorp, Hoofddorp-Centrum, Hoofddorp-Noord en Hoofddorp-Oost. In samenwerking met de gemeente maken we een 'foto' van de wijk, die als basis dient voor het ambitieprogramma van de wijk of het dorp.

Samenwerkingsverband 'Meer voor elkaar-akkoord'

Het samenwerkingsverband werkt aan een beter aanbod op het gebied van wonen, welzijn en zorg voor kwetsbare inwoners in hun woonomgeving met als doel dat deze inwoners in de gelegenheid worden gesteld langer thuis te verblijven en zelf zo lang mogelijk de regie kunnen voeren. In 2018 kwam het samenwerkingsverband drie keer bijeen. De volgende thema's kwamen aan de orde: eenzaamheid, personenalarmering, het dementieportaal en de transformeermonitor. MeerWaarde heeft de trekkersrol op het thema 'eenzaamheid'. In de pilot personenalarmering worden de sociaal makelaars van MeerWaarde betrokken indien een inwoner geen netwerk heeft. De aanwezigheid van MeerWaarde bij dit samenwerkingsverband leidt tot bewustwording bij de deelnemers dat welzijnsoplossingen voor zorgaanpakken kunnen gaan.

GHOR

MeerWaarde is onderdeel van de crisishulpverlening binnen de GHOR-organisaties (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en zorgt voor de psychosociale hulpverlening in de veiligheidsregio Kennemerland. Bij calamiteiten en rampen voeren we taken conform vastgestelde procedures uit. De inzet in de GHOR doen we samen met Socius (Midden Kennemerland) en Kontext (Haarlem). De GGD coördineert de GHOR.

Samenwerking op landelijk niveau

Op landelijk niveau volgen we ontwikkelingen nauwgezet en vertalen deze naar lokaal beleid en vernieuwende dienstverlening. We zijn lid van beroepsvereniging Verdiwel, Movisie, Sociaal Werk Nederland, FCB, Het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland en BV-Jong.

Onze vrijwilligers

Een groot deel van de bereikte resultaten is in belangrijke mate de verdienste van vrijwilligers. Bijna 500 mensen, met een gemiddelde leeftijd van 55 jaar, zetten zich voor anderen in door bij te dragen aan een welzijnsdienst. Achter een (groep van) vrijwilliger(s) staat een sociaal werker die de vrijwilligers traint en coacht en de continuïteit en kwaliteit bewaakt. Voorbeelden van diensten die uitgevoerd worden door vrijwilligers o.l.v. een sociaal werker: Buurtbemiddeling, het ZondagmiddagPodium, MatchMentor, Ouder- en kind-inloop (OKI) en Home-Start.

Alle vrijwilligers worden vertegenwoordigd door een klankbordgroep waarin drie vrijwilligers en vier professionals zitting hebben. In 2018 kwam de werkgroep zes keer bij elkaar om te spreken over de rol

van de werkgroep, het vrijwilligersbeleid, de toolkit en de wegwijzer, het scholingsaanbod voor vrijwilligers, communicatietools om de vrijwilliger te bereiken en het vrijwilligers-event.

Sinds december 2018 is er een coördinator vrijwilligersbeleid aangesteld die zich inzet om de visie en ambities van MeerWaarde op het gebied van vrijwilligersbeleid te vertalen naar de dagelijkse praktijk van sociaal werkers, vrijwilligers en inwoners. Vrijwilligerswerk is op alle niveaus een vanzelfsprekend onderdeel van ons dagelijks werk.

Op 17 april vierde MeerWaarde haar 20-jarig bestaan met medewerkers en vrijwilligers in De Meerse van het Cultuurgebouw. De impact van vrijwillige inzet stond centraal. Na een plenair programma met ontroerende verhalen van vrijwilligers ontmoetten medewerkers en vrijwilligers elkaar tijdens het 'walking dinner' en deelden ervaringen en kennis met elkaar uit.

“Het verhaal van onze vrijwilligers raakt mij. Het gedachtegoed van vrijwillige inzet is van onschatbare waarde. Het iets betekenen voor een ander of voor jouw directe omgeving.” (Monique Kuik, projectleider van de VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer)

Het bedrijfsleven

Met veel bedrijven op lokaal en regionaal niveau werken we samen aan maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer. *De samenleving maken we samen!* Daarbij is het bedrijfsleven hard nodig. Goed zorgen voor je omgeving heeft niets te maken met liefdadigheid. Het is een wisselwerking. Jij zorgt voor je omgeving en de omgeving zorgt voor jou. Voor bedrijven geldt dat ook: een goede omgeving is een voorwaarde voor groei. Samen met bedrijven hebben we een gezamenlijke uitdaging om goed te zorgen voor mensen in Haarlemmermeer (en daarbuiten). Ieder vanuit zijn rol. De inwoners die wij in ons werk tegenkomen, zijn dezelfde mensen die als medewerker verbonden zijn aan een bedrijf. Er komt veel op inwoners af. Zorgtaken verschuiven naar de inwoners. Als een medewerker 'omvalt' omdat hij of zij mantelzorgt, betaalt de werkgever de rekening. We stimuleren bedrijven om maatschappelijk bewust te ondernemen: ontzorg medewerkers zodat zij hun werk kunnen doen, heb oog voor hun maatschappelijk vraagstuk en zorg voor organisaties en groepen inwoners die medewerkers ontzorgen. Betrokken en bewust ondernemen kan op verschillende manieren: met mensen, middelen, massa, media en munten. Wij noemen dat de 5M's.

De Directeur-Bestuurder is sinds 2015 aangesloten bij de Rotary. In 2018 zijn we toegetreden als partner van het ondernemersplatform MeerBusiness Haarlemmermeer.

“Voor de toekomst zien we een mooie uitdaging om bedrijven te betrekken bij het vergroten van het sociale kapitaal. Op zoek naar gezamenlijke maatschappelijke thema's.” (Directeur-Bestuurder Renata Fideli)

5 Werken aan een sterk merk MeerWaarde

MeerWaarde heeft de lijn van brandmanagement verder ingezet door meer zichtbaarheid en herkenbaarheid in wijken en buurten. Dit doen we zodat alle inwoners ons meteen kunnen vinden.

Bedrijfskleding

De zichtbaarheid en uitstraling van MeerWaarde wordt mede bepaald door wat medewerkers dragen. Daarnaast versterkt het dragen van uniforme kleding de collegialiteit en draagt het bij aan een professionele uitstraling. Sinds halverwege 2018 dragen onze medewerkers bedrijfskleding tijdens evenementen, activiteiten en bijeenkomsten waarbij ze zichtbaar van MeerWaarde zijn. De MeerWaarde-collectie bestaat uit 13 items die gerangschikt zijn in drie clusters 'Eerder buiten dan binnen', 'De medewerker als adviseur' en 'Eerder sportief dan zakelijk'.



Arbeidsmarktcommunicatie

Voor werving van nieuwe medewerkers maken we gebruik van onze reguliere middelen zoals de website en de sociale media-kanalen, vacaturesites, recruitment- en uitzendbureaus en deelname aan stagemarkten op Hogescholen. Sinds dit jaar zijn we actiever op LinkedIn, maken meer gebruik van persoonlijke netwerken en schrijven onze medewerkers een testimonial.

Public Affairs

Met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen zijn we in gesprek gegaan met een aantal politieke partijen in Haarlemmermeer. Onderwerpen die ter sprake kwamen, waren o.a. de maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer, samenwerkingen met maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven en de koers van MeerWaarde. Door de gesprekken weten raadsleden en MeerWaarde elkaar sneller te vinden.

Mobiel in de wijk

Als onderdeel van ons vitaliteits- en zichtbaarheidsbeleid hebben we tien MeerWaarde-fietsen aangeschaft. Naast de twee bedrijfswagens, gaan sociaal werkers en makelaars op de fiets de wijk in.

1^e Innovatie en Kennis JeugdLAB Haarlemmermeer

Voor het eerst organiseerde MeerWaarde dit jaar het JeugdLAB. Een dag vol inspiratie, trends, inzichten en kennis over jeugd van 0 t/m 23 jaar. We gingen met tweehonderd bestaande en nieuwe samenwerkingspartners aan de slag tijdens breakout-sessies rondom actuele maatschappelijke thema's. Aan het JeugdLAB ging een promotiecampagne vooraf via sociale media, direct mailing en via persoonlijke uitnodigingen door de sociaal werkers en medewerkers. Na het evenement hebben we een magazine uitgebracht zodat de deelnemers stil blijven staan bij de beschikbare kennis. Het magazine is beschikbaar op: <http://www.jeugdlabhaarlemmermeer.nl/magazine>.



Film 'dag uit het leven van een sociaal werker jeugd'

Om de impact van het werk van onze sociaal werkers jeugd zichtbaar te maken, hebben we een film gemaakt. In de film volgen we twee sociaal werkers jeugd tijdens het werk dat zij doen. Op straat, bij gezinnen thuis en op het PlusPunt. De film staat op onze website¹, is tijdens het JeugdLAB gepresenteerd en verspreid op sociale media.

Koersvast verder....jaarverslag 2017

Vanuit onze pijlers 'Eigen Kracht', 'Sociale netwerken' en 'Burgerschap' bieden we inwoners een breed palet aan diensten. Een overzicht van onze diensten en de bereikte resultaten in 2017 hebben we samengevat in een waaier.



Advertenties, persberichten en een vaste pagina in het regionale huis-aan-huisblad

Over alle activiteiten stellen we de pers op de hoogte door middel van persberichten. Met deze free publicity bereiken we een grote groep inwoners. Onze goede relatie met de pers biedt ons deze mogelijkheden. In o.a. het HCNieuws publiceren we, als de actualiteit daartoe aanleiding geeft, een dubbele themapagina. In 2018 hebben we twee keer een themapagina gemaakt: over het JeugdLAB en over vrijwilligerswerk.

In de KBO-krant en in de Zorg en Welzijnkrant hebben we met een corporate advertentie geadverteerd. Tweemaal hebben we door middel van een advertentie een oproep geplaatst voor vrijwilligers. Dit was voor Home-Start en voor Metgezel.

Klantverhalen

Storytelling is een van de manieren om de impact van ons werk te laten zien. Sociaal werkers/makelaars en de inwoner vertellen over wat ze samen hebben bereikt. Deze mooie en ontroerende verhalen worden tevens in beeldmateriaal vastgelegd. We hebben een webpagina gemaakt waar deze verhalen te lezen zijn.



Overige communicatiemiddelen

Een van de verbeterpunten uit ons klanttevredenheidsonderzoek is dat inwoners nog onvoldoende bekend zijn met ons dienstenpakket. We werken hieraan met diverse communicatiemiddelen. Aanvullend op voorgaande, hebben we een billboard-campagne 'Haarlemmermeer zoekt maatjes' gehad, stonden we in het magazine van de Immanuel Christelijke Basisschool met een redactioneel artikel en in MeerInfo het ondernemersblad van MeerBusiness.

¹ <https://www.meerwaarde.nl/over-meerwaarde/de-kracht-van-het-sociaal-werk>

6 De organisatie

6.1 Organisatiestructuur

MeerWaarde heeft een bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur is binnen de organisatie het hoogst leidinggevende orgaan. In 2018 bestond het managementteam uit manager financiën & control, algemeen manager a.i. en een manager primair proces. Het MT richt zich op het strategisch en tactisch beleid en op innovatie.

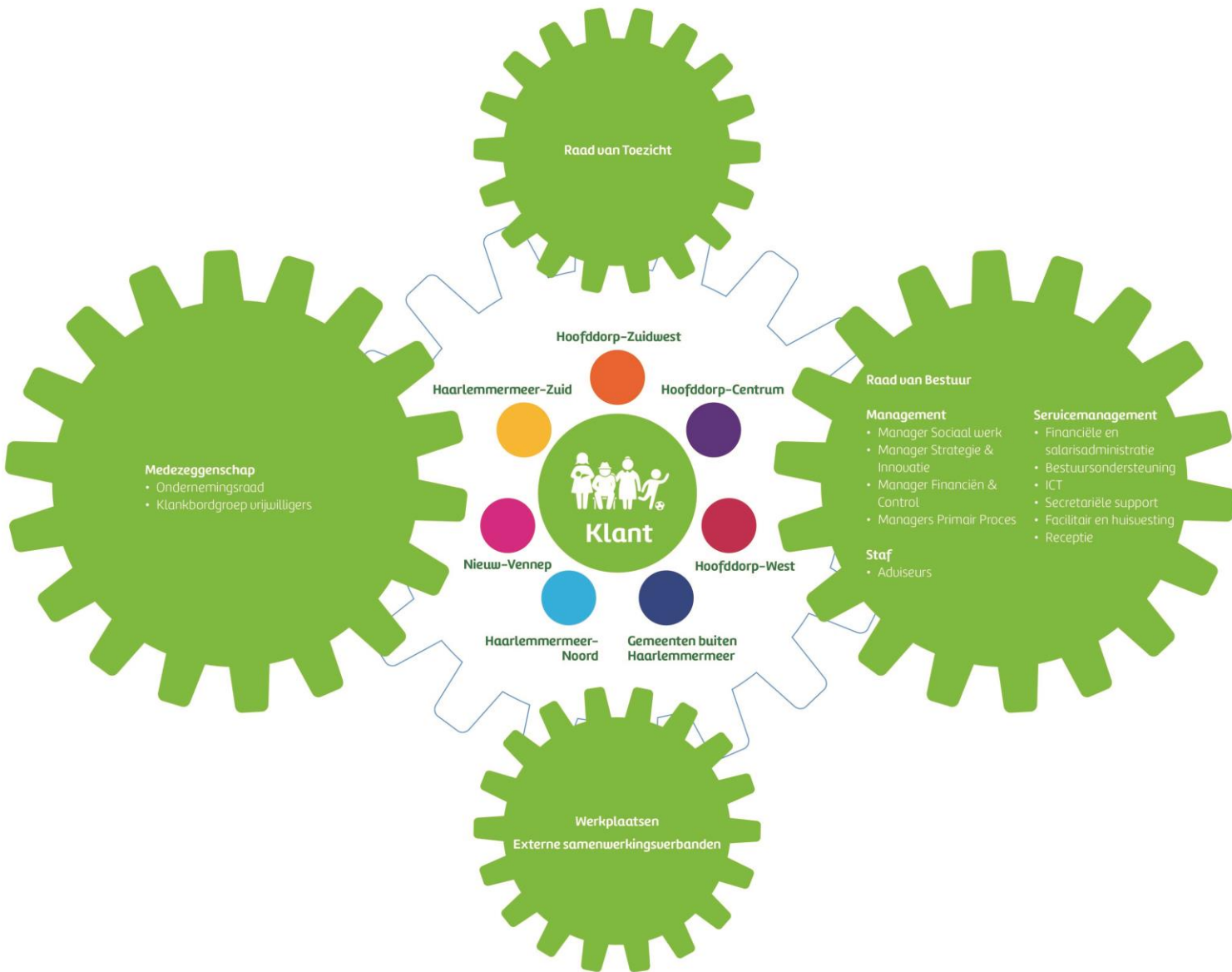
De Directeur-Bestuurder en het management worden ondersteund en geadviseerd door stafmedewerkers: adviseurs beleid & innovatie, hr, communicatie en financiële zaken.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur worden secretarieel ondersteund door het bestuurssecretariaat; het management door het management-/gebiedsteamsecretariaat.

In de brede laag, onder het management, bevinden zich de sociaal werkers en sociaal makelaars die samen met een groot aantal vrijwilligers het werk 'in het veld' uitvoeren, organiseren, faciliteren en/of ondersteunen. Hier vinden de contacten met de inwoners plaats. Deze brede laag wordt aangestuurd door de Managers primair proces.

Gedurende 2018 is het functiehuis herzien en vond er een wijziging plaats in het management: de functie van Algemeen manager a.i. is vervallen en opgegaan in de functies van Manager Strategie en Innovatie en de Manager Sociaal werk. We hebben dit gevisualiseerd in het organogram op de volgende pagina.

Organogram



6.2 Uitvoering van het werk

In de wijken, dorpen en kernen in Haarlemmermeer werken we integraal met zes gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-Zuidwest, Hoofddorp-Centrum, Hoofddorp-West, Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid. In de gebiedsteams werken de disciplines samen. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten.

Sociaal werkers hebben zoveel mogelijk een werkplek op een herkenbaar punt in de wijk of het dorp. Van daaruit kunnen zij makkelijk de wijk in. In drie gebieden heeft MeerWaarde een PlusPunt operationeel. Voor de overige drie gebieden is het PlusPunt gesitueerd op het hoofdkantoor. Inwoners kunnen bij de PlusPunten binnenlopen voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk, hulp en dienstverlening. Vragen van complexe aard worden door het gebiedsteam integraal en waar nodig met samenwerkingspartners opgepakt.

De Vrijwilligerscentrale valt onder MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om 600 vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en anderzijds de verbinding met het sociaal werk te verstevigen.

Buurtbemiddeling bieden we zowel aan in de gemeente Haarlemmermeer als in de gemeentes Haarlem, Bloemendaal, Zandvoort en Heemstede.

In Haarlemmerliede & Spaarnwoude was een sociaal werker als welzijnscoach en buurtsportcoach werkzaam. Met ingang van 1 januari 2019 is de gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude gefuseerd met de gemeente Haarlemmermeer en maken de sociaal werkers deel uit van het team Haarlemmermeer-Noord.

Inzet in Meerteams in Haarlemmermeer

Sinds de start van de Meerteams heeft MeerWaarde hierin geparticipeerd en een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de teams. Vanuit MeerWaarde lag de focus op de waarde van preventieve inzet. De Meer-teams zijn goed verankerd in Haarlemmermeer waardoor een overgang heeft plaatsgevonden van flexibele inzetbare deskundigen naar een vast kernteam van deskundigen die structureel verbonden zijn aan het Meer-team. Onze drie medewerkers zijn in dienst gekomen van de Meerteams, die onder regie van de gemeente Haarlemmermeer worden uitgevoerd. Het overnemen van onze medewerkers heeft gevolgen voor onze subsidie. We zijn in gesprek met de gemeente om de capaciteit in te zetten in de operationele praktijk ten behoeve van onze preventieve opdracht.

6.3 Kwaliteitsmanagement

Bij tevredenheid meten we de (positieve en negatieve) ervaringen en worden de resultaten gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren. Het meten van ervaringen maakt deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem dat zich ten doel stelt om de kwaliteit van de organisatie continu te verbeteren.

In 2018 hebben we de MeerWaarde MeetWeken uitgevoerd. In het najaar hebben we gedurende drie weken een MeerWaardebreed klanttevredenheidsonderzoek afgenomen.

Bij de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek doet de hele organisatie mee. De gebruikte methodiek is de Net Promotor Score². De Net Promotor Score is een van de meest omarmde parameters in het land als het gaat om klanttevredenheidsonderzoeken. De NPS is gebaseerd op een vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?* De respondent antwoordt op een 0 t/m 10 schaal waarbij 9 en 10 promotors zijn, 7 en 8 passives en 0 t/m 6 detractors. Het percentage detractors trekken we af van het percentage promotors. Een NPS-score boven 0 is goed. Het grootste voordeel van NPS ten opzichte van andere meetinstrumenten voor klanttevredenheid is de

² The One Number You Need to Grow – Fred Reichheld, Harvard Business Review, 2003

eenvoud. NPS vormt een startpunt. Na de analyse begint het verbeteren van de organisatie om de NPS-score te laten stijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Sinds 2016 organiseren we jaarlijks MeerWaarde MeetWeken waarbij we onze klanten vragen naar hun mate van tevredenheid. De resultaten van de afgelopen drie jaar zijn zeer positief.

	NPS	Tevredenheidsscore
2018	46	8,6
2017	45	8,6
2016	28,2	8,1

Eenvoudige effectmetingen

Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek hebben we ook een eenvoudige vorm van effectmeting uitgevoerd. We gebruikten hiervoor elementen uit de vragenlijst van Sociaal Werk Nederland. Inwoners gaven aan dat ze door onze interventies:

1. Beter hulp durven te vragen.
2. Nieuwe mensen hebben ontmoet.
3. Meer zelfvertrouwen hebben gekregen.

Klachtencommissie maatschappelijke dienstverlening Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht

In 2018 hebben we het klachtenreglement geactualiseerd. MeerWaarde onderschrijft dit klachtenreglement tezamen met 17 maatschappelijke dienstverleners in Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht.

Governancecode

Good governance, ofwel goed bestuur en toezicht van organisaties, is een belangrijk thema geworden. Ook binnen het sociaal werk. Als maatschappelijke organisatie willen wij ons verantwoorden naar de omgeving. We willen transparant en open communiceren. Laten zien wat we doen en hoe we dat doen. Daarom onderschrijven we de Governancecode van Sociaal Werk Nederland.

6.4 Certificering

We hebben de volgende keurmerken:

- Het productcluster 'Buurtbemiddeling' heeft een kwaliteitskeurmerk: het door CCV erkende PLUS-certificaat.
- De website heeft het keurmerk 'beveiligd'.

6.5 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Sinds 25 mei 2018 is de AVG van toepassing. De AVG geeft mensen meer rechten en organisaties meer plichten om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Zo ook voor MeerWaarde. We zijn in 2018 een werkgroep AVG gestart en hebben, samen met onze medewerkers het volgende bereikt:

- Voor zowel klanten als medewerkers en vrijwilligers hebben we het privacyreglement geactualiseerd.
- Voor de uitleg aan klanten over hoe we omgaan met hun persoonsgegevens hebben we een flyer en explanatie (met Engelse ondertiteling) ontwikkeld.
- Het intakeformulier en het toestemmingsformulier voor registratie van bijzondere persoonsgegevens is geactualiseerd. Het toestemmingsformulier is tevens in het Engels beschikbaar.
- Het toestemmingsformulier voor het uitwisselen van gegevens met samenwerkingspartners is gemaakt.
- We hebben een verwerkingsregister opgesteld.
- Er zijn maatregelen genomen om bestanden per e-mail versleuteld te kunnen versturen.
- We hebben handleidingen geschreven.

- Het medewerkershandboek is geactualiseerd.
- Extern fotobeleid is opgesteld.
- We hebben een data-uitwisselovereenkomst opgesteld met leveranciers waarin de veiligheid en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens is gewaarborgd.
- We hebben data-uitwisselovereenkomsten gesloten met een aantal samenwerkingspartners waarin o.a. wordt afgesproken verantwoordelijk om te gaan met de persoonsgegevens die onderling worden uitgewisseld.

Alle collega's werden/worden op de hoogte gesteld van de vorderingen van de werkgroep door nieuwsflitsen (5x), intranetmededelingen en tijdens presentaties in de teamvergaderingen en personeelsbijeenkomsten.

6.6 Maatschappelijk betrokken ondernemen

MeerWaarde stimuleert bedrijven tot maatschappelijk betrokken en bewust ondernemen en draagt daar zelf ook een steentje aan bij. We zijn partner van MVO Nederland. We werken veel samen met Paswerk Grafisch en ondersteunen initiatieven als AAP.

7 Ondernemingsraad

In 2018 is de bezetting van de Ondernemingsraad nagenoeg gelijk gebleven aan het voorgaande jaar. Na zwangerschapsverlof keerde Susan Chattellon in februari 2018 terug in de Ondernemingsraad en heeft de Ondernemingsraad afscheid genomen van Mariska Spikmans. De samenstelling was van februari – december 2018 als volgt: Magriet Kolkman (voorzitter), Nathalie Beltman (secretaris), Susan Chattellon, Sjoerd Mercera en Hieke van der Hoogte.

Op 25 november heeft de Raad van Toezicht het zogenaamde “artikel 24 overleg” met de Ondernemingsraad gehouden. De Raad van Bestuur was hierbij tevens aanwezig.

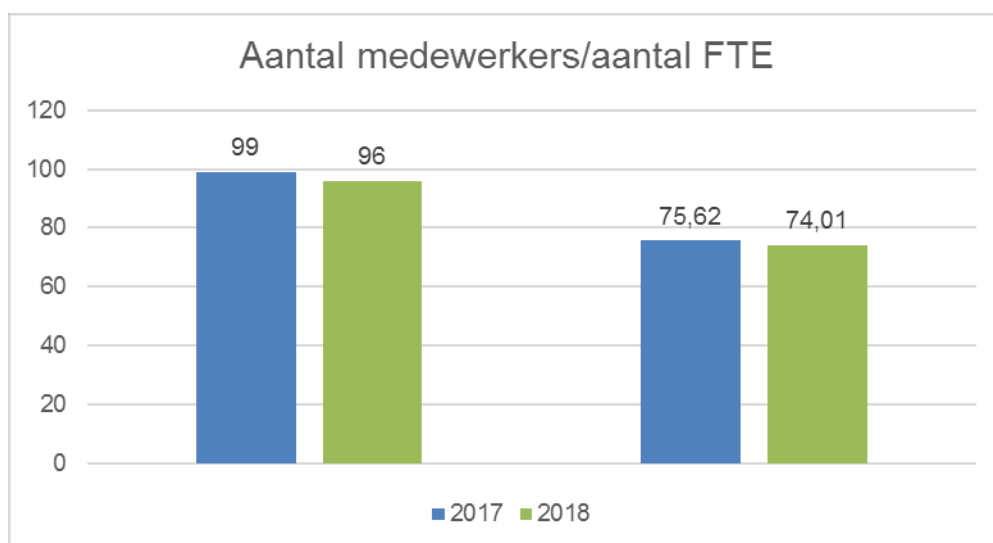
In 2018 hebben de Ondernemingsraad en de Raad van Bestuur vijf constructieve overlegvergaderingen gehad. In deze overlegvergaderingen zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken: Huisvesting, PlusPunten, vacatures, organisatieontwikkeling, bedrijfsarts, opleiding, werkdruk, ziekteverzuim en cursussen en training OR-leden.

8 Medewerkers

Medewerkersbestand

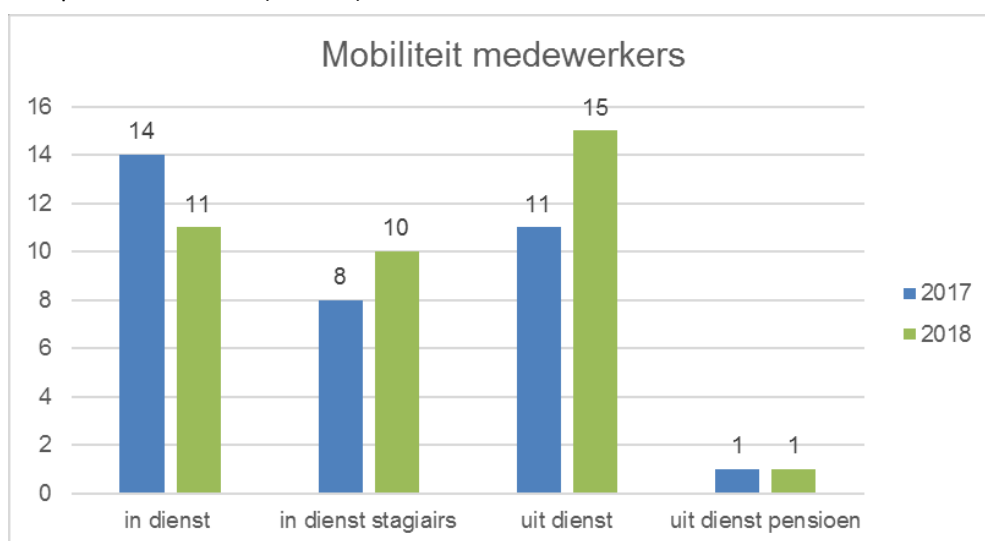
Peildatum 31 december 2018:

- 96 medewerkers (inclusief stagiairs) en 74,01 FTE (in 2017: 99 resp. 75,62 FTE's).
- 54% is 45 jaar of ouder en 27% ouder dan 55 jaar (in 2017: 51% resp. 22%).
- 77% is vrouw en 23% man (in 2017: 76% resp. 24%).
- 85,5% werkt parttime en 14,5% fulltime (in 2017: 89% resp. 11%).
- 80% heeft een contract voor onbepaalde tijd en 20% heeft een contract voor bepaalde tijd (idem in 2017).
- Er waren twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en een ten behoeve van advies) (idem in 2017).



Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst 2018: 11 (2017: 14)
- Stagiairs 2018: 10 (2017: 8)
- Uit dienst 2018: 15 (2017: 11)
- Met pensioen 2018: 1 (2017: 1)



Stagiairs

MeerWaarde werkt graag en veelvuldig met stagiairs met verschillende opleidingsachtergronden. Onze medewerkers geven aan dat het werken met stagiairs van toegevoegde waarde is. Zij ondersteunen medewerkers in hun werk, brengen nieuwe ideeën in en voegen kennis toe aan de organisatie. Na afloop van een stage kijken we naar de mogelijkheden om de operationele praktijk te versterken. MeerWaarde is een kweekvijver voor agogisch talent.

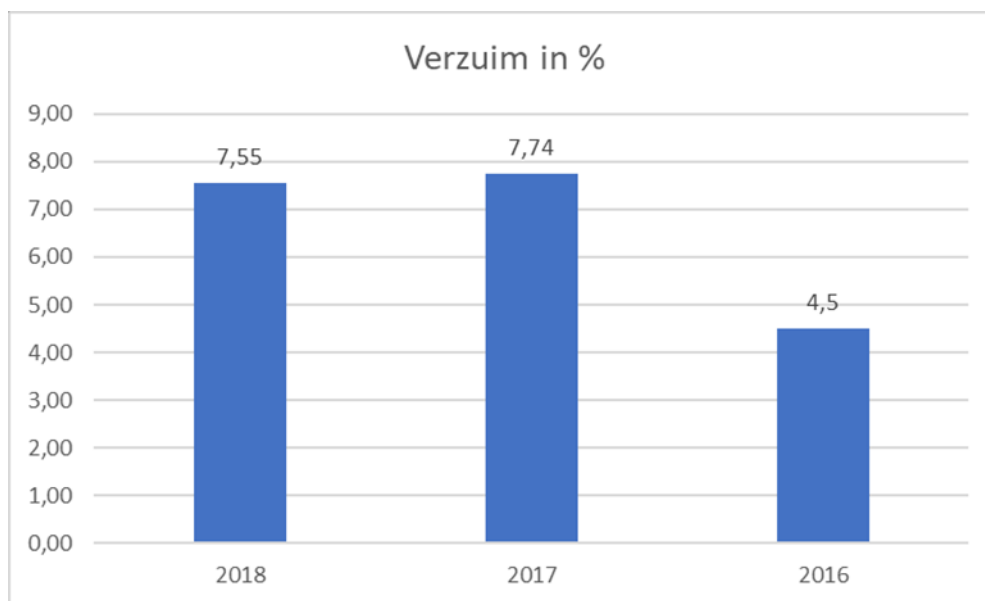
In 2018 liepen tien studenten bij ons stage, afkomstig van de volgende studierichtingen en scholen:

Studierichting	Naam school	Studiejaar
MBO Sociaal Werk	Nova College	4
HBO Cultureel Maatschappelijke vorming	Hogeschool van Amsterdam	4
HBO Social Work	Hogeschool InHolland	3
HBO Maatschappelijk Werk & Dienstverlening	Hogeschool Leiden	
HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	Hogeschool van Amsterdam	
HBO Pedagogiek		
HBO Cultureel maatschappelijke vorming		
HBO Sociaal Juridische dienstverlening		

Daarnaast hebben twee scholieren in het voortgezet onderwijs hun maatschappelijke stage bij ons gedaan.

Verzuimgegevens

- Verzuimpercentage: 7,23% (2017: 7,84% en 2016: 4,59%).



8.1 Arbo

MeerWaarde streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij de organisatie werken; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiairs, uitzendkrachten, vrijwilligers etc. Een veilige werkomgeving, waar mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan, bevordert het welbevinden van de medewerkers bij MeerWaarde en heeft een positief effect op de organisatiedoelstellingen.

Nieuwe Arbodienstverlener

Medio 2018 is MeerWaarde de samenwerking aangegaan met een nieuwe Arbodienstverlener: Zorg van de Zaak. De bedrijfsarts houdt maandelijks spreekuur op kantoor van MeerWaarde.

Benoemen nieuwe Preventiemedewerker

In verband met het vertrek van de vorige Preventiemedewerker is op 1 november 2018 een nieuwe Preventiemedewerker benoemd. De Preventiemedewerker heeft een ondersteunende rol bij de dagelijkse veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden. De Preventiemedewerker is onderdeel van goed arbobeleid dat toe ziet op het continu verbeteren en optimaliseren van de arbeidsomstandigheden bij MeerWaarde.

Met het benoemen van de nieuwe Preventiemedewerker blijft MeerWaarde voldoen aan de verplichtingen die de Arbowet hiervoor stelt.

Bijstellen en uitvoeren plan van aanpak Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Ook in 2018 is de risico-inventarisatie en evaluatie geëvalueerd en het plan van aanpak van de RI&E bijgesteld.

Vertrouwenspersoon

In 2018 is een melding bij de vertrouwenspersoon terecht gekomen.

8.2 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

MeerWaarde onderstreept het belang van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en het stimuleren en bevorderen van de eigen regie van medewerkers ten aanzien van hun eigen duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.

In 2018 is het in 2017 aangeboden programma *'Leidinggeven aan jouw vitaliteit'* geëvalueerd. De uitkomsten hiervan zijn:

- De vitaliteitsscans zijn als waardevol instrument ervaren.
- De impact van de vitaliteitsscans is groot.
- De algemene waardering is een 8,4.

Om ook voor de toekomst een passend programma aan te kunnen bieden, is eind 2018 een enquête gehouden onder de medewerkers. Op basis van de uitkomsten worden vanaf 2019 en verder instrumenten onderzocht en aangeboden.

Brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland stelt dat er meer aandacht en mogelijkheden nodig zijn voor duurzame inzetbaarheid en eigen regie van sociaal werkers. Naar aanleiding hiervan is de CAO app gelanceerd. Deze helpt professionals in het sociaal werk om vitaal te blijven dankzij handige tools als een Loopbaantest en een Energiemeter. "Goede gesprekvragen" helpt een ontwikkelgesprek vorm te geven en (reken)tools zijn ondersteunend bij het bepalen van de inzet van het Individueel Keuzebudget (IKB) en Loopbaanbudget.

In de functioneringsgesprekken is duurzame inzetbaarheid en vitaliteit als gespreksonderwerp opgenomen in het formulier functioneringsgesprekken. Uitgangspunt is dat medewerkers ruimte krijgen en nemen om richting te geven aan hun loopbaan, professionele ontwikkeling, mentale en fysieke vitaliteit.

In 2018 is beleid met betrekking tot de aanwending van het loopbaanbudget ontwikkeld en vastgesteld.

8.3 Een organisatie waar leren en ontwikkelen vanzelfsprekend is

Opleiden en ontwikkelen stopt niet met de wisseling van het jaar, het is een "ongoing proces". Hierbij hebben we steeds voor ogen dat MeerWaarde als organisatie continu in ontwikkeling is. We willen en moeten op de juiste manier meebewegen met de trends in de maatschappij en de effecten daarvan op onze organisatie. Dit wordt bekrachtigd in het Koersplan MeerWaarde 2018 – 2020. Ons opleidingsbeleid is bedoeld om mee te kunnen bewegen en datgene te ontplooiën wat goed en nodig is voor de organisatie, de teams, de medewerkers en bovenal de inwoners.

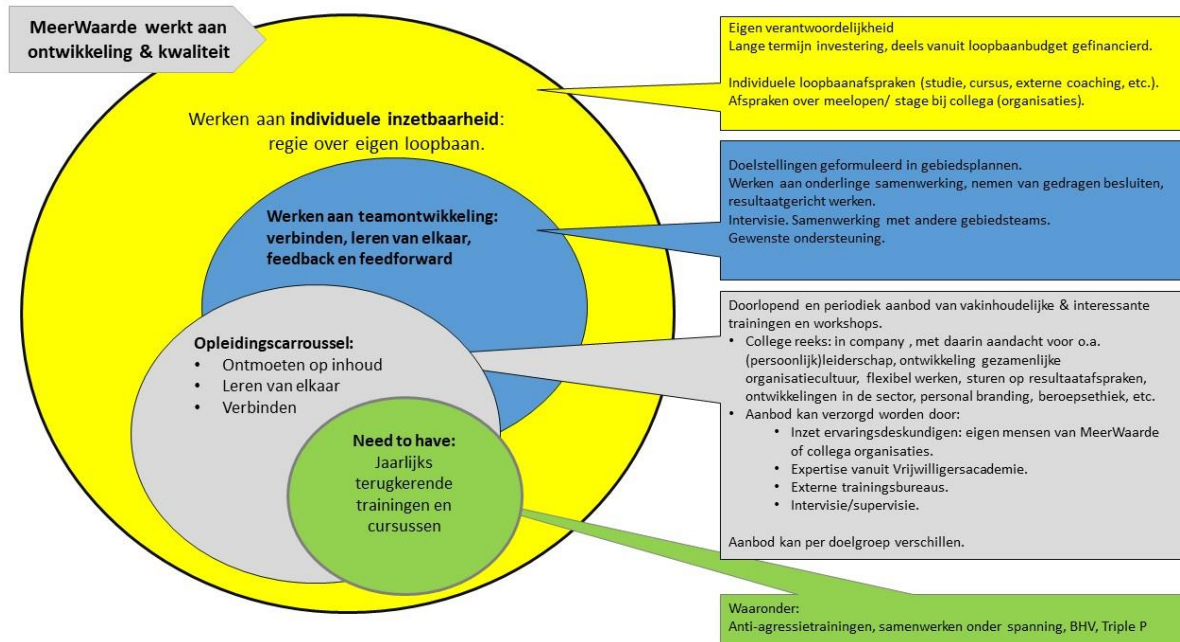
Het opleidingsbeleid heeft een aantal uitgangspunten:

- het strategisch organisatiebeleid zoals verwoord in het koersplan;
- de ontwikkelingen binnen het werk- en vakgebied;
- de individuele loopbaanwensen van medewerkers;
- het opleidingsbudget.

Door de uitgangspunten te combineren, werken we aan het beste resultaat: ontwikkeling van de organisatie en persoonlijke- en loopbaanontwikkeling van de medewerkers.

Bij MeerWaarde wordt het volgende opleidingsmodel toegepast:

- **Need to have:** trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren en veelal een verplicht karakter hebben.
- **De opleidingscarroussel:** waarin een periodiek aanbod aan inhoudelijke trainingen en workshops wordt verzorgd.
- **Werken aan teamontwikkeling:** wat hebben teams nodig om goed te kunnen functioneren en de doelstellingen uit de gebiedsplannen te realiseren?
- **Werken aan individuele inzetbaarheid:** het onderdeel waarin medewerkers vanuit eigen verantwoordelijkheid en initiatief hun ontwikkeling kunnen vormgeven.



Dit krijgt uiteindelijk vorm in een opleidingsplan dat periodiek, in een ritme van bijvoorbeeld een of twee kalenderjaren, tot stand komt in samenspraak met HR, het management en de ondernemingsraad.

In 2018 zijn de volgende opleidingen en overige deskundigheidsbevorderende activiteiten uitgevoerd:

Need to have

Omgaan met agressie, basistraining voor nieuwe medewerkers.

Bedrijfs hulpverlening (BHV) voor het ingestelde BHV team.

Spoeisende Hulp (SEH) voor sociaal werkers

Op maat begeleiden van vrijwilligers, voor nieuwe sociaal werkers.

Samenwerken onder spanning (de trein van Boos naar Middel) voor alle medewerkers van MeerWaarde

Opleidingscarroussel

Leercafé begeleiden van vrijwilligers - een leersessie voor sociaal werkers, waarin het toepassen van geleerde kennis en vaardigheden in een context van samen leren centraal staat. Medewerkers werden door dynamische werkvormen uitgenodigd om actief te oefenen met nieuw gedrag.

Mental Health First Aid - een cursus eerste hulp bij psychische problemen. De cursus is bedoeld voor professionals die regelmatig in contact komen met burgers die verward gedrag kunnen vertonen. In de cursus werd aandacht besteed aan informatie over psychische problemen en het aanleren vanaardigheden.

Training/workshop social media – Medewerkers werden geïnformeerd over het gebruik van sociale media en geïnspireerd om zelf aan de slag te gaan.

Training ‘chat-hulpverlening’

Werken aan teamontwikkeling

In maart 2018 is gestart met de training Samenwerken onder spanning van Buro Pro Ago. Deze training heeft vijf hoofddoelen:

- Sterke positieve samenwerkingsrelatie onderhouden met klanten, collega’s en andere betrokkenen, ook als het ‘spannend’ is.
- Bekend met en vaardig in het toepassen van de methode van ‘De trein van Boos naar Middel’.
- Grenzen (h)(er)kennen en bewaken en handelingsbekwaam als grenzen overschreden worden.
- Versterken positieve samenwerking binnen het team.
- Duidelijk beeld van het veld waarin we opereren en hierin bewust positie kiezen.

De impact van de training wordt in het eerste kwartaal van 2019 geanalyseerd en geëvalueerd. Op basis van de uitkomsten wordt een vervolgprogramma ontwikkeld.

In juli 2018 is een inspiratiesessie over zelforganisatie en het ontwikkelen van krachtige, succesvolle teams georganiseerd door TeamTalk. Doelen van de inspiratiesessie:

- Met elkaar in gesprek gaan over de wens om beter samen te werken.
- Kennis opdoen over zelforganisatie (wat betekent het voor mij als medewerker, voor leidinggevenden, voor staf- en servicemanagement, etc.)
- Inzicht in voordelen van werken in een zelforganiserend of krachtteam.
- Ruimte geven om zorgen rondom zelforganisatie te uiten.

Zelforganisatie en het ontwikkelen van krachtige, succesvolle teams zal in 2019 verder vervolg krijgen.

Inhoudelijke verdieping d.m.v. workshops en congressen

Onze medewerkers zowel in het primaire proces, als in staf- en servicemanagement en het management houden hun kennis up to date door regelmatig workshops, seminars en congressen bij te wonen over vakinhoudelijke thema’s, methoden en technieken en technologische ontwikkelingen. Een greep uit de bezochte workshops en congressen:

- Congres armoede & schulden.
- Congres zorgmijders.
- Beleidsdag Sociaal Domein.
- Informatiebijeenkomst Kwaliteitslabel Sociaal Werk.
- Congres Kids en Jongerenmarketing.
- Congres Sociaal Werk Nederland.
- Landelijke dag Homestart.
- Workshop AVG Sociaal Werk Nederland.
- Workshop AVG georganiseerd door De Koning Vergouwen Advocaten ten behoeve van de werkgroep AVG
- Kennisdag Welzijn op recept.
- Workshop vernieuwde arboret Tri-plus.

- Workshops arbeidsrecht (in het sociale domein) georganiseerd door Verheyden advocatuur voor de HR adviseurs van MeerWaarde.
- OPOF bijeenkomsten van Sociaal Werk Nederland: informatieve en interactieve bijeenkomsten voor P&O'ers in het maatschappelijke domein.
- Workshop werkkostenregeling voor de servicemedewerkers financiële en salarisadministratie van MeerWaarde.
- Webinar in 2025 alle sociaal werkers zelfverzekerd digivaardig
- Inspiratiesessie impact collectieve voorzieningen door Movisie
- Seminar Anders... Vasthouden, Organiseren, Leidinggeven, Veranderen, Intervenieren
- Congres Sociale technologie in het sociaal domein
- inzet LinkedIn t.b.v. arbeidsmarktcommunicatie
- Workshop Sturen op resultaat en kwaliteit in het sociaal domein

Werken aan individuele inzetbaarheid

Het is nadrukkelijk de wens van MeerWaarde om medewerkers te stimuleren hun individuele loopbaan vorm te geven. Medewerkers krijgen hierin eigen verantwoordelijkheid. Vanuit de cao zijn hiervoor mogelijkheden door het inzetten van loopbaanbudget (LBB).

8.4 Beroepsregistratie

Beroepsregistratie draagt bij aan vakmanschap. Het stimuleert professionals en werkgevers om te blijven investeren in vakbekwaamheid. Een professional moet aan bepaalde criteria voldoen om geregistreerd te worden en volgt vervolgens met regelmaat deskundigheidsbevorderende activiteiten om over actuele deskundigheid te (blijven) beschikken.

Door beroepsregistratie werken sociaal professionals volgens de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen en zijn zij aanspreekbaar op hun handelen. Door zich te registreren laten professionals zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak en beschikken over ervaring, kennis en vaardigheden om goede hulp te bieden aan kwetsbare cliënten in complexe situaties.

Momenteel zijn tien sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein. MeerWaarde stimuleert sociaal werkers om zich te registreren in het beroepsregister en het nemen van eigen regie hierin.

8.5 Actualisatie functiehuis

In 2018 heeft MeerWaarde het nieuwe functiehuis, waarmee in 2017 een start werd gemaakt, geïmplementeerd.

9 Facilitaire zaken

9.1 ICT

Software

Naast een urenverantwoording, beschrijven we wat we bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers door middel van tellen en vertellen. Om onze medewerkers te helpen bij het inzichtelijk maken van de maatschappelijke effecten van hun werk, gebruiken we verschillende registratiesystemen:

- Regas van KWIZ door de maatschappelijke dienstverlening (maatschappelijk werk, sociaal raadsliden en ouderenadvies).
- Een testfase met pilotsoftware voor Blended hulpverlening in 2018 gaat in 2019 over tot een planmatige invoer van Blended hulpverleningssoftware met Regas.
- RegiWelzijn van Adsysco voor de deelnemersregistratie aan groepsactiviteiten.
- RegiActOnline van Adsysco voor het digitaal aanmelden van groepsactiviteiten.
- KeDo van Xlab door het sociaal werk jeugd, samenlevingsopbouw en de sociaal makelaars.
- Word van Microsoft voor een verdiepende beschrijving van activiteiten en werkzaamheden.
- Aqua IT door de Vrijwilligerscentrale.
- CCV door Buurtbemiddeling.
- Verwijsindex is het systeem waarin we samen met ketenpartners hulpverlening rondom een jongere registreren.
- Efficiency online van Home-Start.
- Registratiesysteem CTAH.
- RegiTijd van Adsysco voor de urenverantwoording (de overstap naar RegiTijd online is in voorbereiding).

Voor de uitoefening van diverse processen in de bedrijfsvoering gebruiken we de volgende registratiesystemen:

- Exact Globe voor de financiële administratie.
- JAN online voor de salaris- en personeelsadministratie; als aanvulling wordt in 2019 JAN@Daywise als HR self service geïntroduceerd.
- RFPman online als subsidieregister.

Naast alle applicatiesoftware, die in het primaire proces toegepast wordt, blijft MeerWaarde werken aan het up to date en modern houden van haar systeemsoftware. In 2018 is de mail-server in de cloud verhuisd. Eveneens is de mogelijkheid tot versleuteld mailen ingevoerd. Hierdoor kunnen onze sociaal werkers documenten via de mail AVG-proef delen.

Hardware

Vanaf 2018 zijn alle sociaal werkers in het bezit van een flexibele werktool.

De serveromgeving van MeerWaarde is volledig vernieuwd. De stichting heeft haar servers uit veiligheidsoverwegingen extern geplaatst.

Daarnaast is de Wifi-omgeving op het hoofdkantoor volledig vernieuwd en biedt nu gebouw dekkend goede internetontvangst voor medewerkers met flexibele werktools, gasten en cliënten.

9.2 Huisvestingzaken

Huur en onderhuur

In 2018 is MeerWaarde erin geslaagd om het huurcontract van haar hoofdvestiging op middellange termijn te continueren tegen tevredenstellende condities. MeerWaarde was hierdoor niet gedwongen te verhuizen. Dit heeft de stichting in staat gesteld om de relatie met haar twee bestaande onderhuurders te

verduurzamen. De indeling van de werkplekken is herzien, waardoor er ruimte geschapen werd voor een derde onderhuurder, die in maart 2019 het onderhuurcontract getekend heeft. Vanuit deze nieuwe setting is MeerWaarde in haar hoofdvestiging gestart met een optimalisatie van werkplekken. De huiseigenaar heeft de noodzakelijke aanpassingen gedaan in samenwerking met MeerWaarde. De eerste fase (bovenverdieping) bevindt zich in de afrondingsfase.

MeerWaarde huurt naast de hoofdvestiging, structureel twee locaties in de wijk: een PlusPuntlocatie in Vennepershof en een PlusPuntlocatie in Zwanenburg. De locatie Vennepershof biedt vanaf september 2018 werkplekken voor medewerkers en PlusPunt-diensten voor inwoners van Nieuw Vennepe en Haarlemmermeer-Zuid.

9.3 Cursusbureau

In 2018 verzorgde het cursusbureau de administratie van 98 activiteiten, workshops en cursussen waaraan bijna 597 mensen deelnamen.

10 Begroting

Begroting (bedragen in 1000 euro's)	Budget 2019	Budget 2018
Opbrengsten		
Reguliere subsidie gemeente H'meer	5.547	5.690
Afrekening voorgaande jaren	-	-
Subsidie gemeente H'meer additioneel	166	287
Subsidie overige (niet H'meer)	431	411
Overige opbrengsten	55	79
Onderproductie	-	-
Totaal opbrengsten	6.199	6.467
Directe kosten		
Activiteitenkosten	544	471
BRUTO SALDO	5.655	5.996
Personele kosten		
Lonen en salarissen	3.533	3.602
Sociale lasten	640	654
Pensioenlasten	297	302
Extern personeel	109	107
Overige personeelskosten	159	212
Mutatie voorziening vakantiedagen	-	-
Ontvangen uitkeringen en subsidies	15-	15-
Totaal lonen en salarissen	4.723	4.862
Bedrijfskosten		
Afschrijving	43	43
Organisatiekosten	524	516
Huisvestingskosten	326	551
Totaal bedrijfskosten	893	1.110
Totaal indirecte kosten	5.616	5.972
Totaal Bedrijfsresultaat	39	24
Overige		
Financiële baten/lasten (-/-)	5	5
Buitengewone baten/lasten (-/-)	-	-
Resultaat exclusief bestemmingsreserves	44	29
Organisatiekosten via bestemmingsreserve	47	52
Huisvestingskosten via bestemmingsreserve	-	13
Activiteitenkosten via bestemmingsreserve	-	64
Lasten Huisvesting/verhuizing via bestemmingsreserve	20	68
Totaal kosten via bestemmingsreserve	67	197
Onttrekking aan bestemmingsreserve huurlasten acc.	-	77-
Onttrekking aan bestemmingsreserve organisatie ontw.	47-	52-
Onttrekking aan bestemmingsreserve huisvesting/verh.	20-	68-
Totaal dotatie/onttrekkingen bestemmingsreserves	67-	197-
Totaal mutaties bestemmingsreserves	-	-
Totaal	44	29

11 Koersvast vooruit.....

In dit hoofdstuk schetsen we relevante ontwikkelingen die ons werk raken en vragen om een investering.

Behoeftte aan laagdrempelige PlusPunten neemt toe

De behoefte aan zichtbare locaties voor een laagdrempelig gesprek neemt toe. In 2018 openden we een PlusPunt in Nieuw-Vennep dat we als voorbeeld hebben gesteld voor de nog te openen PlusPunten in de andere gebieden. In dit goed draaiende PlusPunt weten inwoners uit Nieuw-Vennep en de dorpen en kernen in Haarlemmermeer-Zuid ons inmiddels goed te vinden met vragen over welzijn, wonen, zorg en vrije tijd. Eerder openden we al een PlusPunt in Zwanenburg in Haarlemmermeer-Noord en in de wijk Overbos in Hoofddorp-West. Beide PlusPunten zijn aan een modernisering toe. In 2019 openen we een vierde PlusPunt aan het Skagerrak in Hoofddorp (gebied Hoofddorp-Centrum). Het vinden van geschikte en betaalbare huisvesting in Haarlemmermeer is een knelpunt. We verkeren in accommodaties die niet voldoen aan onze kwaliteitseisen en ons privacybeleid. Onze ambitie is om met onze PlusPunten dichtbij de inwoner te zitten omdat we zien dat de PlusPunten instroom genereren. Inwoners weten ons beter te vinden en durven eerder hun vragen te stellen. Zichtbaar zijn in de wijk met vaste locaties loont in de preventieve beweging. We kunnen nog niet overzien wat de toename van de instroom teweegbrengt maar sorteren alvast voor op de verwachte effecten door het aantal PlusPunten in de komende jaren uit te breiden.

Smart living: toename van technologie

Binnen MeerWaarde verwachten we dat er de komende jaren veel nieuwe wensen tot digitalisering en automatisering op ons afkomen. We denken daarbij bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van een app waardoor monitoring van resultaatindicatoren makkelijk wordt. De thans begrote kosten voor automatisering en ICT zijn echter noodgedwongen bescheiden en niet in overeenstemming met onze ambitie. Werken in de wijk, dichtbij de inwoner, vraagt om slimme (applicatie)technologische oplossingen. De huidige devices vragen om een toets op voldoende tijd- en plaatsafhankelijkheid. Met blindedienstverlening hebben we het mogelijk gemaakt dat inwoners zowel online als offline worden ondersteund. Om meer inwoners te bereiken is inzet van online media noodzakelijk. Technologische hulpmiddelen worden steeds belangrijker om inwoners langer zelfstandig en zelfredzaam thuis te laten wonen. Voor het sociaal werk ligt hier een maatschappelijke opgave in de vorm van onze wegwijsfunctie. Zij moeten daarin geëquipeerd worden.

Veranderende arbeidsmarkt: tekort aan mensen in de zorg leidt tot oplossingen met sociaal werk

Sinds 2017 is de banengroei in de zorg toegenomen. Met het aantrekken van de werkgelegenheid neemt ook het aantal vacatures toe. In 2018 werden 120 tot 130 duizend vacatures verwacht³. Deze trend noopt tot het zoeken naar mogelijkheden om deze tekorten op te lossen. Een oplossing ligt in preventie van de zorgvraag. Samenwerking met welzijn (door preventie en vroegsignalering) kan (zwaardere) zorgvraag voorkomen. Voor onze medewerkers zorgt deze ontwikkeling voor extra belasting. We verwachten een toename van het aantal casussen. Ter voorkoming van wachtlijsten zullen extra mensen nodig zijn. Door middel van strategische personeelsplanning krijgen we inzicht in hoeveel personeel nodig is om nu en in de toekomst meer sociaal werk te kunnen leveren om de tekorten in de zorg op te vangen. Extra middelen zullen nodig zijn om zowel de toename van het aantal casussen op te vangen als het binden en boeien van nieuwe sociaal werkers.

Investeren in preventie: een betere balans tussen zorguitgaven en preventie-uitgaven. Voorkomen is beter dan genezen

Het totaal aan zorguitgaven in Nederland is 80 miljard t.o.v. 2 miljard aan preventie-uitgaven.⁴ Dit moet anders. In het licht van het personeelstekort in de zorg is dit uitgavenpatroon een onwenselijke situatie. In de zorg zijn momenteel drie verschuivingen⁵ gaande:

³ Zorg factsheet arbeidsmarkt – 12 maart 2018

⁴ Paul Blokhuis in Sociale vraagstukken – winter 2018

- De veranderingen in de zorg zijn erop gericht dat mensen langer thuis blijven wonen en/of moeten eerder het ziekenhuis verlaten. De zorg verschuift van intramuraal naar extramuraal.
- Zorgverleners krijgen te maken met complexe problematiek.
- Er wordt een groter beroep gedaan op mantelzorgers en vrijwilligers.

Bij alle drie de verschuivingen zien we voor het sociaal werk een maatschappelijke opgave gericht op preventie en verbinding. In combinatie met het in 2018 afgesloten Nationaal Preventieakkoord, waarbij een gezonde leefstijl de norm wordt, liggen er kansen voor het sociaal werk om een bijdrage te leveren aan de ambitie van een gezondere en op preventie-gerichte samenleving.

Onze PlusPunten in de wijk spelen een belangrijke rol in onze preventieve en vroeg signalerende opdracht. Met openingstijden, op momenten dat het de inwoner uitkomt, kunnen we meer vragen van inwoners beantwoorden, de wachtrij verkorten en de kwaliteit van het gesprek, met aandacht voor alle leefgebieden, verbeteren.

Meer woningen en inwoners: in HLMR stijgt het aantal inwoners in 2030 met 25%

De gemeente HLMR staat voor een uitdagende opgave: het aantal inwoners is in 2030 met een kwart gestegen. De uitdaging zit vooral in de mogelijkheid om nieuwe woonwijken op te leveren *inclusief* sociale cohesie; een complete woongemeenschap waar bewoners, winkeliers, de wijkagent, omliggende wijken en maatschappelijke organisaties al samen optrekken voordat een huis gebouwd is. MeerWaarde ziet hierin voor zichzelf een maatschappelijke opgave: bouwen aan verbinding begint op de tekentafel.

Van productafrekening naar effectsturing: monitoring in het Sociaal Domein op basis van outcome en big data

Met monitoring brengen we de resultaten van onze ondersteuning in kaart. De huidige, jaarlijkse, verantwoordingssystematiek is geënt op bijna tweehonderd indicatoren (tellen) en een activiteitenverslag (vertellen). In het sociaal domein worden steeds vaker nieuwe vormen van monitoring ingezet, die beter antwoord geven op de vraag of de organisatie op een juiste wijze heeft bijgedragen aan het beoogde maatschappelijk effect. Voorbeelden hiervan zijn storytelling, het maken van filmpjes, fotoverslagen, klantonderzoeken, visitaties, methodieken als positieve gezondheid, maatschappelijke business cases en big datatechnieken. Met het sociaal makelen zijn we een pilot gestart met het maken van maatschappelijke business case. We kijken uit naar de resultaten omdat we geloven dat deze wijze van onderbouwing van het resultaat van een interventie, niet alleen een beter beeld geeft van onze impact, maar ook onze registratielast vermindert en daardoor minder beslag legt op onze capaciteit. Wij zijn ons bewust dat onze verantwoordingssystematiek altijd uit tellen en vertellen zal bestaan maar streven naar een goede balans tussen beleids capaciteit en de verplichtingen als opdrachtnemer en dienstverlener in het sociaal domein.

Meer mensen laten profiteren van onze diensten

De afgelopen 20 jaar hebben we veel inwoners kunnen helpen met onze dienstverlening. Daar zijn we trots op. We hebben in veel situaties erger voorkomen en samen met de inwoners hun leven weer op de rit gekregen. Wij geloven in ons werk. Daarom willen we veel meer mensen van onze diensten laten profiteren. De gemeente Haarlemmermeer is onze grootste opdrachtgever. We zoeken echter naar meer financiers om het verschil in Haarlemmermeer en daarbuiten te kunnen maken. Niet vanwege expansiedrift maar gedreven vanuit ons motto: zelf, samen, sterker! In 2019 gaan we op zoek naar een fondsenwerver die ons hierbij kan helpen. Die niet alleen kennis heeft van geschikte fondsen maar ook het bedrijfsleven gaat betrekken bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Een netwerker, bedrijvenadviseur en fondsenwerver in één.

Branding en communicatie

Om preventief te kunnen werken is het belangrijk dat we in een vroeg stadium bij de inwoner in het vizier zijn en vice versa. Dat betekent investeren in naamsbekendheid en zichtbaarheid en goed laten weten wat we doen. Een wens die de inwoners ook uitspreken in onze klanttevredenheidsonderzoeken.

⁵ Zorg factsheet arbeidsmarkt – 12 maart 2018

Zichtbaarheid en herkenbaarheid van onze sociaal werkers en vrijwilligers, online en offline, maakt MeerWaarde een sterk merk en voor de inwoners een betrouwbare en toegankelijke partner. In 2018 is gewerkt aan een communicatie-strategie voor MeerWaarde en een duidelijke merkenarchitectuur die ons helpen om MeerWaarde met haar diversiteit aan diensten te positioneren en profileren. Onze medewerkers zijn in staat om met een elevator pitch de impact van hun werk te vertellen. Onze ambitie is dat elke sociaal werker en makelaar online en offline wordt herkend en de inwoners weten dat MeerWaarde, als eerste aanspreekpunt en kennis- en expertisecentrum voor maatschappelijke vraagstukken, hen op weg helpt naar een oplossing. De ingezette koers met storytelling zetten we voort. We haken, al dan niet met samenwerkingspartners, in op thema's waar landelijke aandacht voor is en maken gebruik van digitale middelen zoals de Compaan van de gemeente Haarlemmermeer om onze zichtbaarheid te vergroten. We steken een deel van onze 500 vrijwilligers in een MeerWaarde-jasje.

Aansluiten bij wetenschap en onderwijs: YouthSpot en Lectoraat Empowerment en Professionalisering Sociaal Domein

Door samenwerkingen te verkennen en mogelijk aan te gaan met kenniscentra voor maatschappelijke innovatie zoals YouthSpot van Hogeschool van Amsterdam en het Lectoraat Empowerment en Professionalisering Sociaal Domein van Hogeschool InHolland, leggen we verbinding tussen wetenschap, onderwijs en beroepspraktijk. Dit partnership approach biedt ons toepassingen die vanuit praktijkgericht onderzoek direct bruikbaar zijn in het werkveld. De lectoraten worden financieel ondersteund door hun partners. De tripartiete samenwerkingen zijn in andere gemeenten gebruikelijk. Bij YouthSpot gingen dertien welzijnsorganisaties ons voor.

Duurzaamheid

MeerWaarde is een maatschappelijk betrokken en bewuste ondernemer waarbij het thema duurzaamheid onze aandacht verdient. Investeren in duurzame mobiliteit is noodzakelijk om te zorgen dat het milieu lang meegaat. De fiets speelt een cruciale rol bij het bereikbaar en leefbaar houden van een gebied. Vanwege de uitgestrektheid van Haarlemmermeer willen we investeren in elektrische fietsen en speed pedelecs.

Ontwikkelagenda voor medewerkers en vrijwilligers

Blijvende ontwikkeling van onze medewerkers is van groot belang om de wegwijsfunctie in het sociaal domein te kunnen uitvoeren binnen onze pijlers 'eigen kracht', 'sociale netwerken' en 'burgerschap'. De reguliere subsidie biedt onvoldoende ruimte om binnen de bandbreedte van de loonkostenstijging en de indexering aan ontwikkeling te doen in de organisatie.

We hechten aan het stimuleren van vrijwillige inzet binnen onze organisatie, al dan niet in combinatie met professionele inzet. In onze begroting houden we rekening met een toenemende vraag naar deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. De toenemende behoefte vraagt echter om een hoge ambitie in de komende jaren.

Sociaal makelaars en sociaal werkers in onze pijlers

De afgelopen jaren hebben we onze dienstverlening uitgebreid met sociaal makelaars. De sociaal makelaars verbinden bewoners en organisaties aan elkaar omdat sociale contacten essentieel zijn voor het ervaren van gezondheid en geluk. De kerntaken van de sociaal makelaars bevinden zich in onze pijler 'sociale netwerken'. De pijlers 'eigen kracht' en 'burgerschap' worden uitgevoerd door onze sociaal werkers. Dagelijks brengen zij orde op zaken, leren vaardigheden aan, stimuleren maatschappelijke betrokkenheid, adviseren en ondersteunen (sociale) burgerinitiatieven, creëren begrip voor elkaar en geven advies over maatschappelijke thema's. Het een kan niet zonder het ander. En het een vervangt ook niet het ander. In de aanpak van maatschappelijke vraagstukken zijn beide expertises steeds meer nodig.

Tot slot

De komende jaren staan we voor flinke uitdagingen. Bereikbaarheid, kwaliteit en professionaliteit gaan hand in hand met investeringsbereidheid. Investerings die nodig zijn om de komende jaren onze rol als

eerste aanspreekpunt te waarborgen opdat we nu en in de toekomst aan de beweging 'van zwaar naar licht' en aan 'preventie en vroege signalering kunnen blijven werken.